

# 令和6年度 接遇・マナー研修

～選ばれる施設・事業所をめざして～

収録型  
WEB 研修

## 本研修の主旨

「接遇」とは、相手の立場に立って接することであり、心からのおもてなしのことです。本研修では、明日から実践できる接遇5原則（挨拶、身だしなみ、表情、言葉遣い、態度）のポイントをおさえるとともに、「なぜ、今、接遇が求められているのか」「福祉現場で求められる接遇とは何か」について学び、選ばれる／選ばれ続ける施設・事業所をめざします。

### 1 配信期間

令和6年**6月19日**（水）10時～**8月7日**（水）17時（WEBによる収録動画配信）

※上記の期間内であれば、何度でも視聴することができます。

2 対 象 東京都民を対象とする福祉施設・事業所の職員

3 受講料 6,000円（非課税）／名

### 4 内 容

#### ◆プログラム

- (1) 働くとは？／接遇とは理念の実践そのもの
- (2) 今、なぜ接遇が求められているのか？
- (3) 接遇の5原則を学ぶ（挨拶、身だしなみ、表情、言葉遣い、態度）

◆研修時間（個人ワークを含む）約100分



### 5 申込締切

令和6年**5月1日**（水）

### 6 受講決定から受講料の振込まで（詳細は別紙でご確認ください）

#### (1) 受講決定

「けんとかん」にご登録の事業所のアドレス（以下、登録アドレス）へメールでご案内します。

〔令和6年5月15日（水）予定〕。

案内メールが届いたら「けんとかん」へログインし、「申し込み確認」から「受講決定」等をご確認ください。

#### (2) 請求書 および 受講料の振込

決定の案内メールとは別に「けんとかん」にご登録の事業所アドレスへご案内します。リンク先より振込口座が示されている「請求書」をダウンロードし、期限までにご入金をお願いいたします。

お振込み期限：令和6年**5月29日**（水）

### 【講師プロフィール】

平野 裕子 氏（介護福祉士、講師、医療福祉接遇インストラクター）

元テレビ局報道番組部専属タイムキーパーという異業種から福祉の世界へ  
1999年、生活支援事業のコーディネーターとして地域支援に関わる  
訪問介護事業のサービス提供責任者、管理者、研修講師を兼務  
現在、株式会社メディカル・プラネット教育研修課 講師  
全国の医療機関、介護施設、福祉施設等の職員育成、研修に携わる

### 【講師からメッセージ】

貴施設・貴事業所の理念を実践するため、「接遇・マナーの重要性と求められる理由」を新任職員のみならず、全職員の皆さまにご理解していただけることを願います。

## 7 その他

- ① 「パスワード」は6月12日(水)以降、登録アドレスへメールでお送りします（メールが届かない場合は、お手数ですが下記のお問合せ先にご連絡ください）。
- ② 配信開始後、「収録型WEB研修特設サイト」の動画視聴ページより「研修資料」（PDF等）をダウンロードできます。
- ③ 本研修動画には「字幕」があります。

## 8 主催 社会福祉法人東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室

### 【お問合せ先】

社会福祉法人東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室（西山・高柳）  
〒112-0006 東京都文京区小日向4-1-6 東京都社会福祉保健医療研修センター1階  
TEL：03-5800-3335 研修受付システム「けんとくん」 <https://www.kentokun.jp>

けんとくん

